

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04.03 Деловое общение

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Креативный туризм
Квалификация (степень): *бакалавр*
Форма обучения: *очная*

Институт: экономики, управления и сервисных технологий
Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2		
Семестр/триместр	4		
Лекции	18		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	36		
в т. ч. практическая подготовка	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет с оценкой		
Контроль	-		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	90		

Всего часов: 144

Трудоемкость: 4 зачетные единицы.

Разработчик(и) рабочей программы:
канд. филол. наук, доцент И.Е. Полякова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: изучение основ культуры делового общения и ее развития, а также технологий по предотвращению конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций.

Задачи изучения дисциплины:

- овладение технологией делового общения;
- изучение истории развития делового общения;
- овладение методами предотвращения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4	Знать: - коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках; - вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Знает: - правила проведения деловых бесед; - основные характеристики культуры делового общения; - технологию преодоления конфликтных ситуаций; - социальные нормы и стереотипы общения; - законы управления общением
	Уметь: - коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках; - вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	Умеет: - вести диалог в деловом общении; - преодолевать конфликтные ситуации в деловом общении; - вести деловую переписку.
	Владеть: - навыками использования информационно коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - навыками выполнения перевода	Владеет: - навыками ведения диалога в деловом общении; - навыками преодоления конфликтных ситуаций в деловом общении; - навыками деловой переписки и оформления деловой документации.

	академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык	
ОПК-3	Знать: международные и национальные стандарты качества оказания туристских услуг	Знает: правила коммуникации с клиентами при оказании туристских услуг
	Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Умеет: оценивать качество делового общения с клиентами при оказании туристских услуг
	Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Владеет: навыками деловой коммуникации и преодоления конфликтных ситуаций в процессе оказания туристских услуг

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу
Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Деловое общение. Основы дисциплины	18	2	4		12
2.	Тема 2. Структура делового общения	18	2	4		12
3.	Тема 3. Принципы деловой этики	20	2	4		14
4.	Тема 4. Средства коммуникации	22	2	6		14
5.	Тема 5. Диалог в деловом общении. Культура ведения дискуссии.	22	2	6		14
6.	Тема 6. Конфликт в деловом общении	22	4	6		12
7.	Тема 7. Искусство управления деловым общением	22	4	6		12
	<i>Зачет с оценкой</i>					
	<i>Контроль</i>	-				
	<i>Итого за 4 семестр</i>	<i>144</i>	<i>18</i>	<i>36</i>		<i>90</i>
	<i>в т. ч. практическая подготовка</i>	-				
	ИТОГО:	144	18	36		90

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Типовой вариант теста

Выбрать правильный ответ:

1. Если в процессе трудовой деятельности при повышении качества труда не будет повышаться оплата труда, может возникнуть _____ конфликт:

- а) структурный;
- б) инновационный;
- в) ценностный;
- г) нормативный.

2. Какие чувства проще всего распознать по тембру голоса?

- а) боль;
- б) ревность;
- в) скука;
- г) гнев;
- д) раздражение.

3. Какую ошибку при разрешении конфликта вы совершаете, если выслушивая противоположную сторону в конфликтной ситуации, воспринимаете то, что представляет для вас интерес и пропускаете важные для собеседника факты?

- а) антипатии к словам собеседника;
- б) избирательного внимания;
- в) ухода в оборону;
- г) переключения внимания.

4. Отметьте стили поведения в конфликте, свойственное личности типа “квадрат”:

- А) сотрудничество;
- Б) атака;
- В) избегание;
- Г) приспособление.

5. Отметьте речевое средство коммуникативного общения

- а) пауза;
- б) смех;
- в) диапазон голоса;
- г) текст.

6. Чат для общения студентов группы между собой преследует _____ цели общения:

- а) информационную и координационную;
- б) эмотивную и информативную;
- в) координационную и эмотивную;
- г) контактную и информационную.

7. Расположите по порядку этапы управления конфликтом:

- А) структурирование конфликтующих групп;
- Б) редукция;

- В) институализация конфликта;
 Г) легитимизация конфликта.

8. Установите соответствие:

Соотнесите типы общения водителя и пассажиров маршрутного такси с предложенными вариантами:

1) неформальное	а) двое пассажиров ведут беседу о том, как доехать до пункта назначения
2) функционально-ролевое	б) водитель диктует по рации диспетчеру свое расписание
3) анонимное	в) водитель перед поездкой желает всем пассажирам доброго дня
4) фактическое	г) водитель громко спрашивает пассажиров, за сколько человек ему передали оплату

9. Установите соответствие:

Соотнесите социотип с рекомендацией поведения в конфликте:

а) интроверт	1) выслушивайте точку зрения другого человека
б) сенсорный тип	2) придает значение факторам, не связанным с текущим моментом и смягчающим обстоятельствам
в) интуитивист	3) не привязывайте конфликт к более широкой перспективе, смотрите на проблему в целом
г) экстраверт	4) добивайтесь, чтобы вас выслушали

10. Деловая этика представляет собой_____.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой, с использованием следующих оценочных материалов:

**Вопросы к зачету с оценкой
 (4 семестр, очная форма обучения)**

1. Общение, его объект и предмет.
2. История проблемы общения.
3. Подходы к проблеме общения.
4. Основные характеристики общения и его типы.
5. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.
6. Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении.
7. Гнев. Отвращение-возмущение. Презрение-неуважение.
8. Деловое общение и его слагаемые.
9. Уровни общения.
10. Задачи и основные категории этики деловых отношений.

11. Правила и нормы этики деловых отношений.
12. Заповеди делового человека.
13. Этика ведения телефонного разговора.
14. Вербальные и невербальные средства общения.
15. Современные технические средства коммуникации.
16. Передача информации, техника постановки вопроса.
17. Искусство слушать.
18. Полифоничность реального диалога.
19. Цели спора. Правила спора.
20. Запрещенные и разрешенные приемы полемики.
21. Стратегия борьбы за победу в споре.
22. Ошибки и уловки в споре.
23. Конфликт и его характеристика.
24. Четырехшаговый метод преодоления разногласий.
25. Способы предупреждения конфликта.
26. Правила поведения при возникновении конфликта.
27. Поведение при общении с другими людьми.
28. Организация и проведение деловых контактов.
29. Документальное обеспечение делового процесса общения.
30. Психологическая безопасность в процессе делового общения.
31. Психология подбора персонала и найма на работу.
32. Деловые и межличностные отношения.
33. Культура делового общения в трудовом коллективе.
34. Межличностная и социально-психологическая несовместимость.
35. Влияние и взаимовлияние в условиях общения.
36. Общение и формирование жизненной позиции личности.
37. Факторы работоспособности.
38. Стресс. Виды стрессов и их характеристика.
39. Причины стрессов в работе специалиста.
40. Основы психогигиены.
41. Законы управления общением.
42. Правила делового стиля общения.
43. Грани аргументации в процессе общения.
44. Психологические барьеры в процессе общения.
45. Пути преодоления социально-психологических барьеров общения.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431> (дата обращения: 18.04.2025).

4.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559643> (дата обращения: 18.04.2025).
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128> (дата обращения: 18.04.2025).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/	Министерство экономического развития РФ	Свободный доступ
2.	http://ruspo.ru/	Система поиска и покупки туров онлайн	Свободный доступ
3.	www.atorus.ru	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Свободный доступ
4.	https://www.rostourunion.ru/	Официальный сайт Российского союза туриндустрии (РСТ)	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
----	--	--	------------------

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.